附件3

|  |
| --- |
| 自治区老年友善基层医疗机构建设评价标准 |
| 评价项目 | 评价内容 | 评价要点及评分标准 | 评价方法 | 得分 |
| 一、老年友善文化（10分） | 1.文化建设（3分） | 1.1 医院愿景或文化中有关爱老年人，致力于提升老年人健康、尊严等的内容。（2分） | 查看医院网站、微信公众号、局域网络电视的医院文化板块；查阅医院宣传资料等有无体现尊老、爱老的文化内容。 |  |
|
| 1.2 职工手册、行为守则等规范中有对老年人态度、行为、礼貌用语等的要求。（1分） | 查看医院职工手册、宣传材料等上有无相关内容。 |  |
| 2.友善氛围（3分） | 2.1 在院内开展尊老、助老、护老等活动，老年人就医受到尊重；有投诉管理机制。（2分） | 现场观察医疗机构工作人员与老年患者的沟通方式（态度、语言、文字、图片等），实地巡查门、急诊引导老人就诊、检查、取药等情况。现场随机调研病人及家属的满意度。 |  |
| 2.2 在院外定期开展尊老、爱老、孝老相关宣传、义诊等公益活动。（1分） | 查阅义诊活动的记录、图片和宣传报道。 |  |
| 3.健康宣教（2分） | 3.1 有针对老年人的健康教育制度及向老年人定期提供健康宣教服务、中医养生保健的宣教服务。（1分） | 查看机构健康宣教制度、老年人就诊区域有无针对老年人的健康宣教手册、展板。 |  |
| 3.2 以方便老年人阅览的方式向老年人公示各类便民服务信息，包括但不限于服务时间、收费标准和服务流程等。（1分） | 查看门诊触摸屏、专家介绍、服务流程和物价公示等。 |  |
| 4.社会工作与志愿者服务（2分） | 4.1 有关于社会工作者或志愿者为老年人开展服务的相关规章制度，并为老年人提供服务。（1分） | 查看相关的组织机构、制度职责和记录，与1-2个社会工作者或志愿者访谈。 |  |
| 4.2 有关于志愿者及志愿服务的管理制度；有为老年人提供导医、陪伴等志愿服务；有老年志愿者、离退休医务人员等的积极参与。（1分 ） | 查看导诊台、自助挂号机、服务台等处自愿者的服务情况，查看招募志愿者或离退休人员的信息资料。 |  |
| 二、老年友善管理（15分） | 5.保障机制（5分） | 5.1 有老年友善管理相关规章制度和组织领导架构、自我评价机制，并成册可用（1分）；制定相关措施鼓励本机构职工参与老年友善相关工作。（1分） | 查看规章制度、评价体系等相关文件。 |  |
| 5.2 有建设老年友善基层医疗卫生机构的年度工作计划、总结、督导检查记录和整改措施，并有记录可查。（2分） | 查看相关计划、工作记录及上级督导检查单位，次数，及督导标准。 |  |
| 5.3 机构有开展老年友善服务相关工作专项经费 。（1分） | 查看相关经费预算、相关支出凭证。 |  |
| 6.管理与培训 （5分） | 6.1 有开展涉老医疗服务新项目或科研工作的伦理审查制度，并成册可用（1分）（有则加1分，无则不扣分）（社区卫生服务中心、乡镇卫生院、护理院等如未开展相应科研项目，不扣分） | 查看受试者老人的知情同意书和相关记录。 |  |
| 6.2 有健全的老年医疗、康复和护理相关培训制度（2分）；定期开展老年心理学、老年照护、沟通交流技巧、老年中医养生等内容的培训。（2分） | 查看机构相关制度、文件等及工作记录；查看相关的培训计划、课程表、培训课件和签到表等，访谈1-2名医生、护士的培训情况，观察医护人员与老年患者交流的情况。 |  |
| 7.分级诊疗（5分） | 7.1 有负责老年患者转诊管理的部门和相关规章制度，并有相关实施记录。（1分） | 查看转诊管理部门的制度、职责和服务流程。 |  |
| 7.2 参与区域医联体、医养联合体建设，有协议。（2分） | 查看医联体、医养联合体建设的相关文件，巡查和分析医院各病区的管理模式。 |  |
| 7.3 建立本级医疗机构与上级或养老机构之间双向转诊的流程及规范要求，并具体实施签订合作协议内容及按要求提供服务。（2分） | 查看相关的合作协议和协作记录。 |  |
| 三、老年友善服务（50分） | 8.基本医疗服务（34分） | 8.1 能够按照要求完成辖区内老年人国家基本公共卫生服务项目工作任务。（5分） | 查看相关资料和执行情况。 |  |
| 8.2 面向老年人开展家庭医生签约服务切实提高老年人签约服务覆盖率。（2分） | 查看相关资料和执行情况。 |  |
| 8.3 设立老年患者就医绿色通道（3分），设有人工挂号及现金收费窗口。（2分） | 查看相关制度、服务流程，观察老人入院办理情况，查看是否有清晰的入院告知；查看服务窗口和信息系统能否实现对高龄老年人的四优先服务（优先挂号、优先就诊、优先检查和优先取药），查阅相关记录。 |  |
| 8.4 为老年患者提供移乘设备（如轮椅、平车等）、辅具、用品用具和其他便利等服务。（2分） | 查看门急诊或病区是否提供助行器械等辅具，了解辅具管理人员是否充分认识辅具适配的意义和作用；现场查看实物和相关记录。 |  |
| 8.5 有专人或志愿者为老年人提供包括并不限于就医咨询、分诊、引导等服务。（3分） | 查看相关制度、服务流程，观察老人入院办理情况。 |  |
| 8.6 为老年人开展多重用药的评估、咨询、指导等服务。（3分） | 查看临床药师资质证书；查阅临床药师参与用药指导的日常工作记录；了解药物咨询门诊的开展情况，查阅咨询记录。 |  |
| 8.7 为老年人开展营养状况的筛查。（2分） | 查阅档案资料。 |  |
| 8.8 能够为老年人提供远程医疗服务。与上级医疗机构有远程会诊对接，并有相应的服务流程及工作记录（2分） | 现场查看；查看服务流程和工作记录。 |  |
| 8.9 信息系统能够提供老年健康日常服务管理，同时满足双向转诊服务信息支撑要求。（3分）。 | 现场查看。 |  |
| 8.10 开展上门诊疗、康复、中医、照护等个性化服务，并有相应的服务流程和工作记录。（4分） | 现场查看，访谈患者；查看相关制度、服务流程和工作记录。 |  |
| 8.11 协助老年患者办理留观、入院、出院、转院等手续。（3分） | 现场查看，访谈患者；查阅病历和电子病历系统。 |  |
| 9.老年综合评估和风险防范（7分） | 9.1 机构人员有参加自治区级老年医学科医师及护理培训班并取得证书或学分证明。（1分） | 查看培训合格证书或学分证明。 |  |
| 9.2 能够提供失能评估、失智评估、慢性病风险评估、营养状况筛查和心理健康筛查等老年综合评估服务。（2分） | 随机抽查3-5份档案资料，看老年综合评估实施情况，现场抽查医护人员各1名对老年住院患者综合评估的熟练程度（MMSE和ADL)。 |  |
| 9.3 对住院老年患者进行高风险状态的筛查，尤其是对营养筛查、跌倒、下肢深静脉血栓、误吸和坠床等情况，应建立风险防范措施与应急处置方案。（2分） | 查看门急诊、住院部有无针对性对老年患者高风险状态的筛查方案、评定标准、防范措施和应急预案；现场查看门急诊、住院部各2名患者，是否有高风险状态的标识。 |  |
| 9.4 建立评估知情告知制度，告知内容应包括评估结果、影响因素和照护计划等。（1分） | 查阅医院知情告知制度；查阅2份病历，看其知情告知制度的执行情况。 |  |
| 9.5 老年患者及其家属诊疗与照护计划的制定。（1分） | 访谈患者及其家属，了解照护计划的知晓情况。 |  |
| 10.老年综合征管理（6分） | 10.1 有老年综合征的具体评估与干预措施（1分）；至少应有防治老年人痴呆、抑郁、吞咽困难、尿失禁、便秘和睡眠障碍等老年综合征的评估与干预措施，并提供规范化的服务。（2分） | 查阅老年常见疾病的管理文件，并在临床工作中得到规范化的应用。 |  |
| 10.2 至少应有老年人多重用药、营养不良、慢性伤口（包括褥疮）和下肢深静脉血栓等老年常见照护问题的评估与具体干预措施，并提供规范化服务。（3分） | 查阅相关管理文件，并在临床工作中得到实际的应用。 |  |
| 11.特色服务（3分） | 11.1 独立提供或与养老机构、社区卫生服务机构合作，居家提供老年长期照护服务。（2分） | 查看相关资料和执行情况。 |  |
| 11.2 能够为辖区内居家和养老机构的老年人提供安宁疗护服务。（1分） | 开展死亡教育，有相关的宣传材料和活动记录；有安宁疗护服务的病房或病床。 |  |
| 四、老年友善环境（25分） | 12.交通与标识（5分） | 12.1 应有适老化设施和无障碍设施，门急诊和病区主出入口设有无障碍通道，并符合《无障碍设计规范》(GB50763）的有关要求。（1分） | 巡查门、急诊大厅和病区，设施应符合《无障碍设计规范》(GB50763）的有关要求。 |  |
| 12.2 机构主要出入口处有方便老年人上下车的临时停车区和安全标识。（1分） | 巡查临时停车区、限速、禁止鸣笛、急转弯、减速带等标识。 |  |
| 12.3 台阶、坡道、转弯处有安全警示标志。院内坡道应当符合《无障碍设计规范》（GB50763）“3．4 轮椅坡道”的要求。（1分） | 巡查门、急诊和病区的各种通道及标识。 |  |
| 12.4 院区的车行道与人行通道地面有高差时，在人行通道的路口及人行横道的两端应设缘石坡道。院区的主要人行通道当有高差或台阶时应设置轮椅坡道或无障碍电梯。（1分） | 巡查病区的各种通道及设施。 |  |
| 12.5 主要道路岔口处、建筑主出入口处、建筑内各楼层通道分叉显眼处、电梯内外按钮，均应设有颜色醒目、较大字体、简单易懂的标识，标识要安装在适当的高度和位置，使轮椅和行走者都能看到。（1分） | 重点巡查标识的数量、质量、位置和高度情况。无障碍标识、信息应当符合《无障碍设计规范》（GB50763）“3．16 无障碍标识系统、信息无障碍”的要求，小标识牌字体大小至少应不小于30mm，大标识牌字体应不小于60mm；标识颜色对比明显，字体和材质基本统一，导引图上标明有当前位置。 |  |
| 13.建筑与环境（11分） | 13.1 室内通道应设置无障碍通道，净宽不应小于1．80m，并按照《无障碍设计规范》第3．8节的要求设置扶手。（1分） | 重点巡查医院室外环境、楼宇分布和颜色搭配、地面建筑情况。 |  |
| 13.2 门开启后的通行净宽度不应小于0.80m，并应符合《无障碍设计规范》第3．5节的要求。（1分） | 重点巡查医院各种建筑设施情况。 |  |
| 13.3 机构内部环境整洁，建筑物以暖色调为主，院内地板防滑、无反光。（1分） | 重点巡查医院各种建筑设施的颜色组合情况。 |  |
| 四、老年友善环境（25分） | 13.4 病房区域照明均匀充足，无眩光，病房内设置有夜灯。（1分） | 重点巡查病房灯光照明情况。 |  |
| 13.5 首层应至少设置1处无障碍厕所；各楼层至少有1处公共厕所应满足《无障碍设计规范》第3．9．1条的有关规定或设置无障碍厕所；病房内的厕所应设置安全抓杆，并符合《无障碍设计规范》第3．9．4条的有关规定。（1分） | 重点巡查医院设置情况。 |  |
| 13.6 病室配有时钟、日历和提示板、夜灯。（1分） | 巡查病室内情况。 |  |
| 13.7 病室温、湿度度适中，温度保持在20℃--27℃之间，湿度50%-60%。（1分） | 监测病室内的温度情况。 |  |
| 13.8 走道、坡道、楼梯表面有防滑措施，走道、坡道的宽度不小于2.4米。（1分） | 重点巡查病室外、楼宇内各种通道是否宽敞、无障碍。 |  |
| 13.9 距离较长（超过100米）的走道设有休息区或休息椅。（1分） | 巡查院区配置情况。 |  |
| 13.10 住院部病人活动室墙面四周扶手的设置应满足《无障碍设计规范》第3．8节的有关规定。（1分） | 巡查各处扶手安装情况。 |  |
| 13.11 病床之间以及病床与家具之间有足够的空间可供轮椅通行，宽度不小于1.2米，回转空间直径不小于1.5米。（1分） | 巡查病室内空间大小情况。 |  |
| 四、老年友善环境（25分） | 14.设施与家具（9分） | 14.1 病床旁边应设置呼叫器及清晰易于使用的床灯开关。（1分） | 巡查病室内床旁设施配置情况。 |  |
| 14.2 卫生间门的宽度满足轮椅进出尺寸要求，宽度不少于0.8米，回转空间直径不小于1.5米。（1分） | 重点巡查病房和公共区域卫生间的安全设施和空间大小。 |  |
| 14.3 设有老年医学科住院病房的，每护理单元应设置浴室，浴室设施能满足自理、半失能和失能老年患者的多种需求；浴室内设有马桶和座椅。（1分） | 巡查病区浴室配置和安全设施情况。 |  |
| 14.4 建筑内设有电梯时，每组电梯应至少设置1部无障碍电梯。易从主入口和重要通道进入电梯，电梯门、电动门自动阻尼延时≥4秒。（1分） | 重点巡查医院电梯配置、电梯门开合时间是否适合于老年人。 |  |
| 14.5 家具稳固，带轮子的桌椅需可制动（0.5分）；桌边需与地板等环境颜色对比明显（0.5分），桌子高度可供轮椅伸入。（0.5分） | 重点巡查病室内家具配置情况。 |  |
| 14.6 病床高度可调，有隔档、减压床垫。（1分） | 重点巡查病室内床的配置情况。 |  |
| 14.7 桌椅应为圆边或在家具尖角、墙角处安装防撞护角、防撞条；应防滑、易清洁，图案适宜；座椅应有扶手，椅背向后倾斜，座椅高460-485mm，深457-508mm。（2.5分） | 重点巡查病室内座椅是否适合老年人使用和安全。 |  |